

## Allegato al Progetto organizzativo funzionale

**DISCIPLINA OPERATIVA PER L'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI  
LEGITTIMATI A MEZZO DEL MODULO GESTIONALE ASSIMILABILE  
ALL' "ACCREDITAMENTO" ED EROGAZIONE DI TITOLI D'ACQUISTO  
PER GLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE NEL TERRITORIO  
DEL SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI DELL'AMBITO 2.2 DEL  
DISTRETTO BASSO ISONTINO**

## INDICE

	<b>PAG.</b>
<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>Parte I - Procedura per la legittimazione dei soggetti</b>	<b>4</b>
1. <b>Esercizio del Servizio ed “Accreditamento”.</b>	<b>4</b>
2. <b>Ambito territoriale dell’ “Accreditamento”</b>	<b>5</b>
3. <b>Validazione dei soggetti che possono richiedere l’ “Accreditamento”</b>	<b>5</b>
4. <b>Disponibilità ad ulteriori oneri a carico del fornitore</b>	<b>5</b>
5. <b>Ulteriori oneri a carico del fornitore</b>	<b>6</b>
6. <b>Commissione di validazione della legittimazione all’ “accreditamento”</b>	<b>6</b>
<b>Parte II - Disciplina operativa del servizio</b>	
1. <b>Premessa</b>	<b>9</b>
2. <b>Fruitori del servizio</b>	<b>9</b>
3. <b>Titolo d’acquisto</b>	<b>12</b>
4. <b>Fornitore “accreditato”. Oneri, impegni ed obblighi.</b>	<b>13</b>
5. <b>Ruolo e funzioni dell’Amministrazione Comunale</b>	<b>21</b>
6. <b>Luoghi di erogazione del servizio</b>	<b>21</b>
7. <b>Interventi/servizi non resi</b>	<b>22</b>
8. <b>Vigilanza e controllo</b>	<b>22</b>
9. <b>Prezzi degli interventi</b>	<b>23</b>
10. <b>Norme transitorie e finali</b>	<b>23</b>

## 1.

### **Premessa**

Con il presente progetto l'Ente si propone di cogliere le esigenze di applicazione di strumenti gestionali diversi da quelli tradizionali da quelli di assistenza domiciliare che nascono dalla comunità, dagli utenti, dalle forze istituzionali politiche e sociali per perseguire obiettivi di più alti livelli di qualità ed efficienza negli interventi e servizi che soddisfano i bisogni sociali ed ai nuovi principi introdotti nel nostro ordinamento dal legislatore nazionale.

Alla luce di queste considerazioni l'Ente si impegna a procedere ad una ricognizione anche del fenomeno della cura e assistenza rivolta agli anziani e ai non autosufficienti operata attraverso il ricorso a soggetti individuali ed, eventualmente, di sostenere ed attivare tavoli istituzionali per l'acquisizione di dati e prospettive al riguardo, nonché iniziative formative per sostenere delle competenze nell'ambito della cura e dell'assistenza domiciliare (cfr. contenuti del Piano di Zona e di applicazione della Legge Regionale 24/2004 in merito al lavoro di cura.

Nell'allegato del progetto organizzativo relativo al percorso di accreditamento, vengono evidenziati i principi ed i criteri generali del modulo gestionale, di seguito definito di "accreditamento", che si intende attivare per conseguire, in particolare, le seguenti finalità:

1. Conferire centralità alla figura e al ruolo attivo della persona alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di autonome determinazioni nella scelta del fornitore, che potrà anche operare in base alla misura di soddisfazione di tali bisogni nell'erogazione di servizi che i Comuni concorrono, comunque, ad organizzare.
2. Garantire un elevato livello qualitativo del servizio offerto all'utente.
3. Garantire e sviluppare la qualità del fornitore e l'efficienza degli interventi attraverso una qualificata concorrenza tra i possibili soggetti erogatori.
4. Ottimizzare e coordinare le risorse della rete dei servizi con particolare riferimento alla concreta integrazione socio-sanitaria.
5. Valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientate alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini.
6. Omogeneizzare le modalità di gestione dei servizi di assistenza domiciliare sul territorio dell'Ambito Distrettuale.
7. Omogeneizzare le modalità di controllo e di valutazione.

La presente disciplina operativa viene articolata in due parti:

Parte I - Procedura per la legittimazione dei soggetti

Parte II - Disciplina operativa del servizio.

## PARTE I

### PROCEDURA PER LA LEGITTIMAZIONE DEI SOGGETTI

#### 1. Esercizio del Servizio ed “Accreditamento”.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si attua nei comuni che appartengono all’Ambito del Servizio Sociale dei Comuni “Basso Isontino”. Esso costituisce l’espressione primaria e fondamentale dell’intervento sul territorio per la tutela della salute e del benessere dell’individuo anziano e adulto in stato di disagio a causa di condizioni sociali, sanitarie ed economiche, in un’ottica di prevenzione secondaria e di riabilitazione, nonché di reinserimento e mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita.

Gli interventi, quindi, privilegiano l’ambito della vita quotidiana e il domicilio; non sono da considerarsi come somma di prestazioni, ma come azioni coerenti al raggiungimento di obiettivi/risultati del maggior benessere possibile della persona, all’interno di progetti personalizzati.

Gli obiettivi generali del Servizio sono:

- la tutela delle condizioni fisiche, attraverso un’attenzione particolare alle autonomie motorie, alle capacità sensoriali e agli stati delle patologie degenerative;
- la promozione delle autonomie individuali, soprattutto riferite ai bisogni personali e domiciliari;
- la prevenzione dell’isolamento sociale e degli stati di emarginazione, anche attraverso la “cura” delle relazioni sociali e affettive.

La normativa della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia conferma altresì l’importanza degli interventi volti a favorire la massima integrazione tra servizi sociali e sanitari destinati alla popolazione.

In tale ambito si contestualizza l’assistenza domiciliare prevista dal seguente disciplinare e che consiste nell’insieme di interventi di carattere socio-assistenziale erogati al domicilio di persone in stato di disagio, anche a sostegno dell’impegno familiare, da soggetti fornitori legittimati, previa validazione del possesso dei requisiti necessari per assolvere al servizio.

Le Amministrazioni Comunali per svolgere il proprio ruolo in questo contesto individuano nell’ “accreditamento” uno strumento di esercizio del servizio che, attraverso la legittimazione a terzi, consente l’erogazione degli interventi di assistenza domiciliare alle persone anziane e adulti/famiglie in stato di disagio, residenti o domiciliati nei Comuni del Ambito Distrettuale "Basso Isontino", da effettuarsi presso i luoghi, così come di seguito indicato.

## **2. Ambito territoriale dell' "Accreditamento"**

Ai fini dell' "accreditamento" il territorio riferito ai Comuni del "Servizio Sociale dei Comuni" del Basso Isontino (Doberdò del Lago, Fogliano Redipuglia, Grado, Monfalcone, Ronchi dei Legionari, San Canzian d'Isonzo, San Pier d'Isonzo, Staranzano, Turriaco) costituisce il contesto operativo dell'assistenza domiciliare.

Sulla base della più recente rilevazione (anno 2005), i quadri di riferimento teorico delle utenze medie e delle tipologie di interventi, sono individuati come appresso:

**Utenze medie:** 250 utenti (al 31.12.2005)

**Operatori:** 30 operatori (circa da impegnare)

## **3. Validazione dei soggetti che possono richiedere l' "accreditamento".**

L'Ente gestore del Servizio Sociale dei Comuni del Basso Isontino provvede ad emanare un avviso pubblico, a mezzo stampa e con altri mezzi di comunicazione, con il quale è data diffusione del nuovo modulo gestionale, con invito ai soggetti interessati all' "accreditamento", a presentare apposita domanda.

Possono presentare domanda di "accreditamento" (compilando apposito modulo di domanda costituita dall'autocertificazione allegato A) del bando) tutti i soggetti (profit e non profit) che siano in possesso dei requisiti di cui al paragrafo del bando denominato "requisiti per l'iscrizione all'albo", che non si trovino in una delle fattispecie previste come causa di esclusione, e che dichiarino di avere o di assumere tutti gli obblighi prescritti nella parte II "Disciplina operativa del Servizio".

Ogni soggetto, che aspira ad essere "accreditato", può ottenere l'"accreditamento" a titolo individuale o, in alternativa, quale componente di una riunione o di un raggruppamento temporaneo di imprese, costituita ai sensi delle vigenti norme. In caso di Associazioni temporanee d'Impresa o Consorzi le ditte partecipanti devono produrre una dichiarazione in cui si esplicita la percentuale di partecipazione ai servizi accreditati. La capogruppo dovrà effettuare il servizio nella misura minima del 50%.

## **4. Disponibilità ad ulteriori oneri a carico del fornitore**

**4.1 Disponibilità di progetti** specifici improntati ad un significativo spirito di collaborazione con il Servizio Sociale dei Comuni del Basso Isontino, per migliorare gli interventi assistenziali a favore degli anziani e finalizzati a rispondere alle differenti e particolari condizioni e bisogni dell'utenza da presentarsi entro congruo termine che verrà dato dal servizio.

**4.2 Disponibilità attuale o futura acquisizione** entro la data di avvio della sperimentazione di strumenti, beni e prestazioni di supporto al servizio, richiesta a garanzia della qualità del servizio stesso, indicati nella parte II del presente documento.

**4.3 Impegno** in particolare a fornire interventi quali-quantitativi con il rispetto delle clausole e delle condizioni previste nello schema-tipo di contratto con l'utenza e secondo i parametri dei disciplinari depositati e che la ditta si impegna a sottoscrivere

**4.4 Impegno** a fornire interventi quali-quantitativi con il rispetto dei prezzi riportati nel presente documento;

**4.5 Quantità degli interventi garantiti:** in un'ottica di condivisione degli obiettivi essenziali per l'esercizio di una funzione pubblica, i soggetti accreditati si impegnano ad assicurare gli interventi loro richiesti dagli utenti, almeno fino ad un monte ore minimo, indicato in 10.000 ore annue.

## **5. Ulteriori oneri a carico del fornitore**

**5.1** Acquisibilità di polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio con un massimale non inferiore a Euro 1.500.000 per sinistro, entro giorni 10 dal ricevimento della comunicazione di iscrizione all'Albo.

**5.2** In caso di raggruppamento di imprese o di consorzi i requisiti di cui al paragrafo "requisiti per l'iscrizione all'albo", nel caso in cui gli stessi siano frazionabili, potranno essere conseguiti mediante sommatoria di quelli posseduti da ogni impresa raggruppata, fermo restando che le imprese mandanti dovranno possedere detti requisiti nella percentuale di partecipazione all'affare di ciascuna ditta. La capogruppo dovrebbe avere almeno il 50%.

## **6. Commissione di validazione della legittimazione all' "accreditamento"**

E' istituita una speciale Commissione che provvede a vagliare le domande di "accreditamento" e a verificare la sussistenza dei requisiti e degli standard quanti-qualitativi richiesti per la legittimazione dei fornitori, nonché la permanenza dei medesimi per tutta la durata del processo, ai fini della regolare iscrizione all'Albo dei soggetti fornitori.

### **6.1 Composizione**

L'Ente gestore provvede a nominare la Commissione nella seguente composizione:

- 1 Responsabile del Servizio Sociale dei Comuni o componente del gruppo di coordinamento dello stesso;
- 1 Esperto dell'ufficio gare e contratti dell'Ente gestore
- 1 Componente dell'Ufficio di Coordinamento Tecnico amministrativo del Servizio Sociale dei Comuni;
- 1 Dirigente del Settore Servizi Sociali del Comune di Monfalcone o suo delegato;
- 2 Funzionari dei Comuni facenti parte del Servizio Sociale dei Comuni del distretto del Basso Isontino.

Le funzioni di Segretario della Commissione sono svolte da un funzionario designato dal Responsabile del Servizio Sociale dei Comuni.

### **6.2 Competenze**

La Commissione, valuta in sede di prima istanza o riesame, la sussistenza dei requisiti, nonché i progetti richiesti e provvede a iscrivere i soggetti interessati all' Albo " Soggetti

accreditati per il servizio di assistenza domiciliare”. Periodicamente provvede se necessario all’aggiornamento dell’Albo.

La Commissione svolge, altresì, funzioni di vigilanza e controllo rispetto:

- ◆ al mantenimento dei requisiti di legittimazione al servizio;
- ◆ alla sopravvenienza di condizioni e situazioni che costituiscano causa di esclusione alla procedura di legittimazione
- ◆ al rispetto degli standard del servizio e dei relativi obblighi di cui alla successiva parte II

Sono cause di **cancellazione** all’albo:

- a) il mancato rispetto del prezzo massimo previsto dal P.O.F. e/o dei suoi meccanismi di adeguamento
- b) il mancato rispetto di quanto previsto all’articolo 4 del Progetto (monte ore minimo da prestare) Organizzativo Funzionale
- c) altre cause previste dal P.O.F. in caso di mancato rispetto degli adempimenti previsti

### **6.3 PROCEDURE DI ISCRIZIONE:**

Ai singoli soggetti che abbiano presentato domanda verrà comunicato l’esito della validazione, tramite Raccomandata A/R.

Eventuali istanze di riesame da parte di soggetti che non abbiano ottenuto la legittimazione all’ “accreditamento”, devono pervenire al “Coordinamento del Servizio Sociale dei Comuni – Struttura Tecnico Amministrativa del COMUNE DI MONFALCONE– Ente gestore Distretto Basso Isontino”, con indicato in alto a sinistra la dicitura: “SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI – “ACCREDITAMENTO” ASSISTENZA DOMICILIARE – anno 2006”, entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della raccomandata A/R in cui viene loro comunicata la decisione negativa della Commissione.

L’Albo è approvato con apposita determina dirigenziale, ed è pubblicato all’Albo Pretorio e **sul sito internet** del Comune di Monfalcone.

La Commissione valuta e decide sulla eventuale richiesta di riesame. Tale determinazione è comunicata tramite Raccomandata A/R ai singoli soggetti che hanno inoltrato ricorso, entro e non oltre 20 giorni a decorrere dallo scadere dei termini.

Qualora il Responsabile del Servizio Sociale dei Comuni nel corso dell’esercizio di tale modello gestionale, rilevi il venire meno in uno dei soggetti accreditati di una delle condizioni o di uno dei requisiti indispensabili, sopra elencati, provvede ad una contestazione formale di tale condizione ostativa con Raccomandata A/R.

Eventuali ricorsi o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire al “Coordinamento del Servizio Sociale dei Comuni – Struttura Tecnico Amministrativa del COMUNE DI MONFALCONE– Ente gestore Distretto Basso Isontino ...”, con indicato in alto a sinistra la dicitura: “SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI – “ACCREDITAMENTO” ASSISTENZA DOMICILIARE – anno 2006”, entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della raccomandata A/R in cui viene loro comunicata la contestazione.

La contestazione con allegati eventuali ricorsi o giustificazioni del soggetto interessato devono essere trasmessi alla Commissione.

La Commissione, esaminati la contestazione, il ricorso o la giustificazione, esprime una determinazione definitiva, che viene comunicata ai singoli soggetti che hanno inoltrato

ricorso, entro e non oltre 20 giorni a decorrere dallo scadere dei termini, tramite Raccomandata A/R.

Dopo avere adottata la determinazione definitiva sul caso contestato la Commissione provvede a cancellare dall'Albo per la fornitura degli interventi socio-assistenziali, il soggetto che sia risultato privo di uno o più requisiti indispensabili.

L'aggiornamento dell'Albo è approvato con apposita determina dirigenziale, a cui seguirà la pubblicazione all'Albo Pretorio e sul sito internet del Comune di Monfalcone, e la comunicazione, tramite Raccomandata A/R, ai soggetti interessati.

Il soggetto escluso non potrà ripresentare domanda per tutto il periodo temporale del modulo gestionale.

## PARTE II

### DISCIPLINA OPERATIVA DEL SERVIZIO

#### 1. Premessa

L'insieme di compiti e funzioni istituzionali proprie del Comune è assicurato dal Servizio Sociale dei Comuni, che assegna all'Assistente sociale Responsabile del caso, in qualità di referente del progetto assistenziale della persona, la vigilanza del corretto e completo svolgimento del progetto stesso.

Il soggetto fornitore "accreditato" è da ritenersi parte attiva nel complesso sistema di tutela del benessere della persona, che può essere garantita solo mediante la messa in rete delle competenze e delle specificità di tutti gli attori coinvolti nel progetto assistenziale.

#### 2. Fruitori del servizio

I fruitori del servizio sono:

- a) beneficiari di titolo d'acquisto;
- b) non beneficiari di titolo d'acquisto.

##### 2.1 Beneficiari di titolo di acquisto

Beneficiari del servizio di assistenza domiciliare sono le persone in stato di disagio a causa di condizioni sociali, sanitarie ed economiche e/o con limitazioni all'autonomia personale, residenti o domiciliati nel territorio del Servizio Sociale dei Comuni del Basso Isontino, autorizzati dall'ente pubblico all'acquisto di interventi presso i fornitori "accreditati" iscritti all'Albo.

Gli utenti domiciliati, ma non residenti, possono, comunque, beneficiare del Servizio di Assistenza Domiciliare previa acquisizione da parte del Comune di Domicilio di apposita autorizzazione di impegno economico per gli oneri determinati dalla stessa, del Comune di Residenza, ovvero a totale carico del privato.

Gli utenti devono definire con il Servizio Sociale Professionale il loro progetto assistenziale personalizzato, all'interno del percorso previsto nel disciplinare n. 4 "Procedure di accesso agli interventi di assistenza".

Anche in assenza delle condizioni suindicate gli utenti domiciliati potranno essere ammessi al servizio con modalità analoghe agli utenti residenti se in presenza di idonei stanziamenti finanziari decisi dal/i Comune/i e di valutazioni professionali specifiche.

Nel progetto assistenziale personalizzato vengono evidenziati gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi/risultati individuati e per i quali viene riconosciuto ed assegnato un "titolo di acquisto".

L'utente ammesso al beneficio riceve dall'assistente sociale e/o dal amministrativo del comune:

- a) progetto personalizzato di assistenza;
- b) nota informativa sulle procedure per l'ottenimento del servizio di assistenza domiciliare nella modalità dell'accreditamento

- c) facs simile della modulistica relativa all'erogazione del servizio nella modalità dell'accreditamento
- d) titolo d'acquisto;
- e) elenco dei fornitori accreditati all'Albo del Comune
- f) documento di sintesi contenente le Carte dei loro servizi dei soggetti accreditati e tutte le informazioni sui servizi erogati e i relativi prezzi.

L'utente, dopo aver ricevuto quanto sopra indicato, individua direttamente e liberamente il suo fornitore, stipulando con lo stesso, un regolare contratto ( fac simile dei contenuti che dovranno essere inseriti nel contratto sarà preventivamente fornito all'utente da parte del servizio sulla base del modello trasmesso dal singolo fornitore) nelle forme concordate e nel quale dovranno esse esplicitati i costi del progetto assistenziale, le quote a carico dell'utente e le quote a carico dell'ente pubblico.

Nei casi in cui l'utente richieda o necessiti di un sostegno da parte del Servizio Sociale Professionale per la scelta della ditta cui richiedere il servizio di assistenza domiciliare, i criteri con cui i dipendenti si orienteranno per tale scelta saranno individuati di concerto con le ditte accreditate – previa approvazione degli stessi da parte del Comitato di Vigilanza – tenuto conto del rispetto dei seguenti principi:

- a – di continuità degli interventi se risultassero accreditati gli attuali fornitori, in fase di prima applicazione dell'elenco dei fornitori 2006;
- b – di tipologia dei servizi aggiuntivi offerti dal fornitore e necessari al cittadino utente
- c – di economicità dei costi degli interventi offerti dal fornitore
- d – di disponibilità di personale in tempi immediati da parte dei soggetti accreditati in situazione di necessaria attivazione urgente dei servizi.

I prezzi orari degli interventi sono quelli definiti nell'offerta del fornitore per l'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati del servizio di assistenza domiciliare nel rispetto dei requisiti previsti.

Gli interventi si distinguono in:

- a. assistenza diretta alla persona (cfr. DOC 2 interventi dei gruppi 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 - 9) definibili interventi ad elevata intensità assistenziale
- b. interventi di cura ed igiene della casa, accompagnamenti e commissioni (cfr DOC 2 interventi gruppi 7 – 8 – 10) definibili interventi a media intensità assistenziale.

Quando le tipologie di intervento coesistono il tipo di intervento è considerato ad alta intensità assistenziale perché rivolto evidentemente a persona con bisogni complessi per cui è auspicabile che le diverse tipologie di intervento vengano svolte da un' unica figura professionale – qualificata come previsto dai requisiti di qualità professionale di cui al presente disciplinare – al fine di evitare il turn over di personale presso il domicilio dell'utente.

Tutti gli interventi attivati dal Servizio Sociale Professionale del Servizio Sociale dei Comuni con l'emissione di un titolo di acquisto sono considerati ad alta intensità assistenziale.

Per interventi di media intensità assistenziale l'offerta dei costi dei soggetti accreditati può essere differenziata rispetto a quella per gli interventi ad alta intensità.

Il prezzo considerato ai fini dell'accREDITamento sarà quello definito per gli interventi ad alta intensità assistenziale per i quali vengono erogati i titoli di acquisto.

L'utente, fermo restando lo standard minimo quali-quantitativo degli interventi socio-assistenziali che il fornitore deve assicurare, può ricevere, a discrezione del fornitore stesso, con apposita clausola che deve essere esplicitata nel contratto, senza alcun costo aggiuntivo a suo carico, ulteriori interventi migliorativi aggiuntivi di qualità del suo progetto assistenziale, sempre in riferimento agli specifici interventi autorizzati (es. utilizzo di ausili, servizi quali consegna spesa, accompagnamento a visite mediche e altro, comunque in aggiunta, alle prestazioni indicate nei protocolli operativi), nella logica dello sviluppo della qualità a cui il processo è orientato (Servizi plus).

L'utente può, altresì, richiedere al soggetto "accreditato" ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati dal Servizio Sociale, comprensivi di elementi migliorativi forniti dal soggetto "accreditato" scelto, i cui costi non rientrano nel "titolo di acquisto" e restano, pertanto, a totale carico dell'utente. Tali interventi aggiuntivi, qualora nell'ambito negoziale corrispondano ai medesimi livelli quali-quantitativi previsti per il servizio accreditato, devono essere erogati alle stesse condizioni e agli stessi prezzi previsti nel presente atto.

Qualora l'utente rilevi degli scostamenti rispetto alla Nota Informativa dei servizi indicati dai fornitori e alle modalità di intervento assistenziale, può inoltrare segnalazione all'Assistente Sociale Responsabile del caso, la quale provvede ad informare il Responsabile del Servizio Sociale che valuta l'opportunità di inoltrare eventuali contestazioni al fornitore.

L'utente beneficiario, nel caso di cancellazione definitiva del fornitore dall'Albo dei soggetti "accreditati" deve riceverne comunicazione dal Servizio Sociale di Comune, in modo da poter effettuare una ulteriore libera scelta tra gli altri fornitori "accreditati" e aver garantita la realizzazione del progetto assistenziale personalizzato.

L'utente provvisto del "titolo d'acquisto" può decidere, a sua discrezione, di cambiare fornitore. In questo caso, ha l'obbligo di avvisare, con un anticipo di quindici giorni, sia il fornitore che il Servizio Sociale di Comune, che provvede ad emettere un buono sostitutivo da spendersi con un diverso fornitore con decorrenza il primo giorno del mese successivo.

## **2.2 Utenti non beneficiari di titoli di acquisto**

Possono avvalersi dei fornitori "accreditati" anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai fornitori "accreditati", che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di "accREDITamento", con i prezzi. In tal caso l'utente che si rivolge direttamente al fornitore "accreditato", riceve il documento di sintesi, di cui al punto 2.1, contenenti i dati relativi alle Carte dei servizi dei fornitori, nonché i dati ed le informazioni riguardanti i servizi che il fornitore eroga, il dettaglio degli interventi, le

modalità di erogazione ed i relativi prezzi. In tal caso il fornitore si connota come partner di servizi a rete e, all'interno di questi, svolge anche un'importante funzione informativa.

L'utente non beneficiario di un titolo di acquisto concorda un progetto di intervento personalizzato e stipula con il fornitore "accreditato" un contratto nel quale sono indicati: obiettivi, operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, il preventivo di spesa mensile e l'obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

### **3. Titolo di acquisto**

Il "titolo di acquisto" è lo strumento attraverso il quale i Comuni, riconoscono la necessità di intervento assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente autorizzato, a sostenere una parte dell'onere finanziario, in caso di effettiva fruizione dell'intervento stesso.

In termini economici il "titolo" è valido per l'acquisto di interventi socio-assistenziali e può essere speso solo presso fornitori legittimati tramite l'"accreditamento".

Il "titolo di acquisto" ha una durata massima consecutiva di 6 (sei) mesi ed è rinnovabile qualora il progetto assistenziale e gli interventi programmati siano formalmente confermati dal servizio. La durata temporale di validità del "titolo" è funzionale a garantire massima flessibilità del progetto assistenziale ed a consentire una continua verifica delle esigenze della persona. Le modifiche del progetto assistenziale e/o degli interventi/servizi, verranno esplicitate tramite una variazione formale del "titolo di acquisto".

Il "titolo d'acquisto" viene assegnato all'utente sulla base di un progetto assistenziale personalizzato che prevede l'autorizzazione a fruire di specifici interventi assistenziali.

Il "titolo d'acquisto" precisa la quota che sostiene il Comune, il quale assume impegno ad erogare il relativo beneficio in relazione alla fruizione specifica ed analitica dei singoli interventi autorizzati (come specificati nel Piano Assistenziale Individualizzato stilato dall'assistente sociale responsabile del caso) ed effettivamente ricevuti dal beneficiario-utente.

Il "titolo di acquisto", in particolare, deve indicare:

- a) i dati anagrafici dell'anziano e le generalità del familiare di riferimento;
- b) l'impegno da parte del Comune ad assumersi l'onere della copertura della differenza tra il prezzo per ogni singolo intervento e la quota a carico dell'utente per gli interventi/servizi effettivamente resi e documentati;
- c) la durata temporale (monte ore mensile/settimanale) degli interventi
- d) la decorrenza ed il termine dell'autorizzazione

Saranno trasmessi al fornitore, oltre al "titolo d'acquisto", anche il Progetto Assistenziale Individualizzato che contiene il tipo di interventi progettati.

Il "titolo di acquisto" viene redatto in triplice copia. una copia del buono viene trattenuta dal Servizio Sociale dei Comuni/Comune; due copie vengono consegnate al beneficiario che ne trattiene una e consegna l'altra, in sede di stipula del contratto, al fornitore "accreditato" scelto.

Ogni cambiamento del piano assistenziale individualizzato e quindi degli interventi autorizzati, produce variazioni al contenuto del "titolo d'acquisto" anche per quanto attiene

la parte economica. Pertanto ogni volta che si modificano gli interventi autorizzati viene prodotto un nuovo "titolo d'acquisto".

Il Servizio Sociale di Comune assegna il "titolo d'acquisto", sino alla concorrenza degli stanziamenti approvati annualmente dai competenti organi dell'Amministrazione Comunale, tenendo in considerazione da un lato l'emergenza assistenziale dell'anziano e dall'altro la sua situazione economica.

L'utente provvede al pagamento degli interventi/servizi autorizzati dal "titolo d'acquisto" a mezzo della seguente procedura:

- a) L'utente corrisponde direttamente al fornitore la sola quota di spesa a proprio carico
- b) l'Amministrazione Comunale, così come concordato nel titolo d'acquisto, provvede al saldo del fornitore per la parte relativa al Titolo d'Acquisto. In questa fattispecie, l'Amministrazione competente, deve ricevere, a cadenza mensile:
  - documentazione relativa all'avvenuta erogazione degli interventi/servizi articolata per utente;
  - fattura cumulativa della quota a carico del Comune per i titoli d'acquisto attivati.

#### **4. Fornitore "accreditato". Oneri, impegni ed obblighi.**

Il fornitore "accreditato" per mantenere la sua legittimazione deve effettuare l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare nei confronti di tutti i beneficiari autorizzati dai Comuni all'acquisto di interventi/servizi, nel pieno rispetto dei livelli quanti-qualitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni (di qualità, economiche, ecc.) individuate nel presente progetto e nei suoi allegati. Il fornitore deve garantire la disciplina che viene dettata per tutelare gli utenti non beneficiari di "Titolo d'acquisto".

Nel caso in cui il fornitore individuato sia impossibilitato all'effettuazione dell'intervento, si fa garante di analoghi interventi presso fornitori accreditati: in casi di mancata assunzione dell'intervento da parte dei fornitori, l'Assistente sociale responsabile del caso può individuare uno dei fornitori che non ha raggiunto il monte ore minimo previsto per ogni singolo fornitore accreditato ad assumere l'intervento medesimo.

Ripetute incapacità o rinunce (da concordare) da parte di un fornitore ad assumere gli obblighi dell'intervento comporta l'esclusione dall'Albo speciale dei fornitori accreditati.

Il fornitore accreditato si impegna a dotarsi di personale con conoscenza di lingua slovena per rispondere alle eventuali richieste di utenza di lingua slovena.

Gli interventi dovranno essere garantiti tutti i giorni dell'anno, compresi festivi e prefestivi e per un arco della giornata che può dispiegarsi dalle ore 7,00 alle ore 22,00.

##### **4.1 Obblighi particolari del fornitore "accreditato".**

Ogni fornitore, accettando di ottenere la legittimazione da parte dell'Amministrazione Comunale con l'"accreditamento", si impegna a soddisfare le richieste degli utenti autorizzati dai Comuni, secondo quanto stabilito negli elaborati del presente progetto organizzativo funzionale.

L'offerta volontaria, da parte del fornitore "accreditato" di interventi/servizi con standard quanti-qualitativi superiori e migliorativi, rispetto a quelli individuati dall'Amministrazione

Comunale, va a vantaggio dell'utenza e non modifica le condizioni economiche ed operative fissate nel progetto di nuovo modulo gestionale e del contratto stipulato.

Il fornitore "accreditato" può, altresì, erogare interventi anche a coloro che ritengono di acquistare autonomamente e a proprie spese servizi di assistenza domiciliare, nel rispetto delle prescrizioni previste dal modello gestionale di "accreditamento."

Il fornitore "accreditato" dovrà disporre, almeno a partire dal 2006, dei seguenti strumenti, beni e prestazioni a supporto del servizio essenziali a garantire la qualità degli interventi che si è impegnato ad offrire:

#### *a. Recapito e reperibilità*

Disponibilità di recapito e di personale idoneo e preparato a svolgere i seguenti compiti:

- Dare informazioni e comunicazioni all'utenza e al servizio sociale ed ai Comuni;
- stipulare dei contratti di servizio tra utente e fornitore nelle modalità più agevoli per l'utente;
- raccogliere suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli, proposte degli utenti e delle loro famiglie;
- riscuotere corrispettivi economici relativi agli interventi svolti, qualora il l'utente non si avvalga di diverse modalità di pagamento dallo stesso scelte.

Il recapito – genericamente definito – si deve tradurre nella dotazione di fax e di segreteria telefonica, di un numero verde sempre attivo dalle 7,00 alle 22,00, con la garanzia di espletare i compiti sopra indicati nell'arco delle 48 ore dalla chiamata intervenendo direttamente con proprio personale a domicilio dell'utente o dei suoi familiari o con interventi di collegamento con il servizio sociale e/o con i comuni.

Il fornitore deve disporre di un servizio per fronteggiare interventi assistenziali di emergenza nella fascia oraria dalle 7,00 alle 22,00.

Le iniziative di pubblicità che il fornitore vuole attivare, è auspicabile siano preventivamente concordate con il Servizio Sociale dei Comuni.

E' auspicabile che il fornitore sia presente sul territorio anche con l'apertura di una sede fisica in quanto ciò concretizza la presenza di servizi rivolti alla cittadinanza e la volontà di costituire un punto di riferimento territoriale.

#### *b. Nota informativa*

Il Fornitore predisporre una nota di sintesi nella quale devono essere indicati:

- informazioni sulle strutture del fornitore e sui servizi forniti;
- standard di qualità, impegni e programmi;
- articolazioni dei prezzi richiesti per le diverse tipologie di servizio alta e media intensità assistenziale e altri interventi;
- meccanismi di tutela e di verifica.

Il Servizio Sociale dei Comuni predispone ed aggiorna, d'intesa con le imprese "accreditate", le *schede di presentazione* dei servizi offerti e dei corrispettivi richiesti, con l'indicazione delle sedi e degli orari delle agenzie fornitrici. Le schede sono a disposizione degli utenti che si rivolgono agli uffici del Servizio Sociale e vengono comunque consegnate dagli operatori, così come previsto nell'allegato n. 4 "Procedure di accesso agli interventi di assistenza". Qualora la ditta fornitrice non predisponga la nota di sintesi, il Servizio Sociale dei Comuni provvederà ad informare l'utente con i soli dati in possesso.

*c. Struttura organizzativa.*

Il fornitore "accreditato" deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza. La struttura organizzativa comprende:

- il personale tecnico – direttivo;
- il personale amministrativo;
- il personale addetto all'assistenza di base. Tale personale deve possedere i titoli professionali idonei, come da normative regionali in vigore: ovvero:
  - il possesso della qualifica professionale di operatore dei servizi sociali con idonea documentazione attestante la formazione acquisita in corsi organizzati dal fornitore stesso, da Enti pubblici o Enti di formazione.
  - la qualifica professionale di ADEST – assistente domiciliare e dei servizi tutelari
  - OSS operatore socio sanitario
  - il personale impiegato, che è possesso del titolo di studio di licenza della scuola dell'obbligo, dovrà aver maturato un'esperienza di lavoro in suddetta posizione professionale, di almeno dodici mesi formalmente documentata in servizi simili a quello oggetto dell'accreditamento, con l'impegno da parte della ditta affidataria a iscrivere e far frequentare il predetto personale a un corso di qualificazione professionale,
- Il personale addetto all'assistenza di base sopraindicato deve essere in possesso della patente di guida, ovvero avere a disposizione i mezzi e le abilitazioni tecniche adeguate al livello di mobilità territoriale e al rispetto dei tempi di spostamento prevedibili in un servizio di assistenza domiciliare e correlati al territorio e alla tipologia d'intervento.

Il fornitore è tenuto ad organizzare il proprio personale garantendo la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi/servizi, al fine di favorire quel rapporto relazionale che è fattore determinante nella qualità dell'intervento socio-assistenziale.

*d. Beni strumentali.*

Il fornitore "accreditato" deve provvedere a stilare e comunicare al Servizio Sociale dei Comuni un elenco attestante la proprietà o la disponibilità in uso della strumentazione, delle attrezzature, degli automezzi, di tutti i mezzi necessari all'espletamento del servizio per il quale ha richiesto l' "accreditamento".

Il fornitore che ha dichiarato la disponibilità dei beni strumentali deve impegnarsi ad acquisire tali beni almeno due settimane prima dell'avvio del servizio pena la cancellazione dall'Albo.

La dotazione degli automezzi, le cui caratteristiche devono essere conformi a quanto previsto dalle normative vigenti, sia quelli adibiti agli spostamenti degli utenti, che beneficiano di alcune eventuali tipologie di servizio comprensive del trasporto, sia quelli destinati agli spostamenti del personale, ed in particolare del personale addetto all'assistenza di base, deve essere rispondente alle esigenze effettive del servizio, senza minimamente intaccarne l'efficacia e l'efficienza.

*e. Gestione e formazione del personale.*

Il fornitore, prima di essere "accreditato", in sede di presentazione della domanda, deve elaborare un progetto, presentato in forma schematica e sintetica, che evidenzi la gestione della formazione delle risorse umane, programmandola su tre livelli:

- formazione per la gestione della qualità, intesa come capacità di strutturare percorsi organizzativi che attraverso la loro efficacia ed efficienza producano qualità;
- formazione per la produzione della qualità, considerata in particolare come capacità degli operatori del servizio di interagire con gli utenti, i loro familiari, i volontari ed eventuali altri professionisti per raggiungere gli obiettivi/risultati individuati;
- formazione per la promozione della qualità, interpretata come abilità nell'elaborare piani strategici riguardanti l'intero assetto aziendale e capacità di mettere in atto comportamenti che favoriscano cambiamenti in senso migliorativo.
- Formazione per la garanzia di interventi di assistenza diretta alla persona che rispondano alle esigenze di un utente in condizioni di non autosufficienza

La formazione deve assumere valore strategico, coinvolgere tutta la struttura organizzativa, diventare strumento di promozione della qualità. In particolare per promuovere la qualità è necessario creare un meccanismo di formazione continua dentro l'organizzazione.

Per quanto attiene alla formazione permanente il progetto deve contemplare almeno un coordinamento settimanale tra gli operatori che cooperano ed interagiscono nell'attuazione dei singoli piani assistenziali. Attraverso il coordinamento si possono di volta in volta: trasmettere informazioni; creare sinergie utili al miglioramento della qualità offerta; dar voce alla capacità di ridurre il livello standardizzato; elevare il grado di personalizzazione dell'intervento; individuare comportamenti all'interno dei quali scegliere quelli più idonei e quelli orientati alla relazione; limitare i comportamenti professionali inadeguati al singolo caso; incentivare con azioni positive la capacità di autonomia anche residua dell'utente.

Inoltre, il progetto deve illustrare le modalità di preparazione preliminare per l'avvio al lavoro.

Il fornitore è tenuto a quantificare nel progetto il numero di ore destinate complessivamente all'aggiornamento che non potrà comunque essere inferiore a 15 ore annue per ogni operatore assistenziale; il progetto deve altresì evidenziare quali modalità costituiscano caratteristiche ordinariamente attuate e quelle da attivare ed entro quali tempi.

*f. Ambiente di riferimento: strumenti e metodologie*

Per i Comuni è prioritario inserire continuativamente e stabilmente il Servizio di Assistenza Domiciliare nella vita comunitaria del contesto in cui gli utenti vivono.

Tale inserimento deve essere costantemente ricercato e promosso dal fornitore attraverso raccordi interistituzionali e integrazione con le forze socialmente attive del territorio a cui le Amministrazioni Comunali riconoscono alto valore in campo sociale (es.: Associazioni di Volontariato in campo socio-assistenziale e sanitario, Associazioni culturali, sportive, ricreative, Parrocchie ecc.).

Il fornitore “accreditato” deve accogliere, coerentemente e in sintonia con il Servizio Sociale, la disponibilità di soggetti volontari a partecipare ad attività di socializzazione e ricreative. A tale scopo potrà integrare il proprio progetto operativo definendone competenze, capacità e attitudini diverse da quelle degli operatori assistenziali, garantendo comunque il coordinamento e l’integrazione tra tutti gli “attori” del territorio. Il fornitore, inoltre deve consentire la partecipazione dei volontari ai momenti informativi e di aggiornamento, nonché provvedere alla copertura assicurativa del volontariato.

Il fornitore accreditato potrà altresì raccordarsi con cooperative di tipo B al fine di offrire servizi ausiliari o accessori alla domiciliarità di cui sarà garante del raccordo e del coordinamento e qualità degli interventi

*g) Tutela della sicurezza e della privacy*

La tutela della sicurezza e riservatezza degli utenti e delle loro famiglie deve essere garantita applicando le normative e i regolamenti vigenti ed esplicitando anche un codice comportamentale a cui gli operatori, in particolare gli addetti all’assistenza di base, si attengano.

*h) Modalità e strumenti di pagamento degli interventi/ servizi da parte dell’utente.*

Il fornitore “accreditato” provvede a regolare i rapporti economici con l’utente e/o la sua famiglia secondo le prescrizioni e modalità predefinite nel nuovo modello gestionale e nello schema di contratto, impegnandosi a rilasciare al cliente regolare fattura.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento degli interventi/servizi da parte dell’utente, il fornitore deve proporre , in alternativa al pagamento diretto nella propria sede, sia a mezzo contante o altra forma simile, almeno un’altra tipologia di pagamento più snella, efficace e meno onerosa possibile per l’utente.

*i) Strumenti di controllo interno della qualità*

Il fornitore, prima di essere “accreditato”, in sede di presentazione della domanda, deve indicare i propri strumenti di controllo interno della qualità, intesa come:

- qualità organizzativa, che si esplicita nella tipologia ad uso di risorse umane e strumentali;
- qualità oggettiva, che si esplicita nel livello di intervento;

- qualità soggettiva, cioè quella che viene percepita sia dall'utente come singolo, sia dall'ambiente di riferimento.

In aggiunta, il fornitore deve disporre di strumenti di autovalutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della produttività del servizio di assistenza domiciliare che eroga.

In particolare il fornitore deve indicare e porre in essere:

- gli strumenti di osservazione, analisi e riprogettazione della qualità secondo gli operatori e della qualità percepita dagli utenti;
- gli indicatori e gli standard di qualità.

#### j) *Sistema informativo.*

L'attuazione di un sistema informativo efficace e in grado di interfacciarsi con quello del Servizio Sociale dei Comuni, rappresenta una condizione indispensabile per poter costruire una mappa delle tipologie degli utenti e dei loro bisogni, per sviluppare modelli e proposte assistenziali che colgano i cambiamenti della società. Il fornitore all'atto della domanda per l' "accreditamento" deve indicare come intende strutturare il suo sistema informativo e di quali eventuali strumentazioni informatiche ritiene opportuno dotarsi. Lo stesso dovrà altresì dichiarare la propria disponibilità ad utilizzare, se richiesto, un sistema di software compatibile con quelli in dotazione ai Servizi Sociali, al fine di poter garantire scambi informativi su basi strutturali omogenee.

#### k) *Polizze assicurative*

Il fornitore, dopo essere stato "accreditato" e prima della data di inizio del nuovo servizio, fornisce apposita copia di una polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danni a persone o a cose conseguenti all'attività prestata, liberando il Comune da ogni responsabilità civile. La polizza dovrà prevedere un massimale non inferiore a Euro 1.500.000 per sinistro.

## **4.2 Doveri ed obblighi particolari del Fornitore nei confronti dell'utente autorizzato**

Il fornitore autonomamente scelto dall'utente provvisto del "titolo d'acquisto", è tenuto, fermo restando il principio di buona fede, a:

- stipulare con l'utente e/o la sua famiglia un contratto redatto sulla base delle indicazioni. Il fornitore può introdurre, in tale schema, sempre in riferimento agli interventi autorizzati e senza alcun costo aggiuntivo, ulteriori elementi migliorativi della qualità del progetto assistenziale. Nel contratto possono essere previsti, altresì, servizi non autorizzati, ma richiesti, espressamente, dall'utente beneficiario del "titolo d'acquisto", che li sosterrà a proprie spese. Con la stipula del contratto, si crea un rapporto diretto tra fornitore e utente, con assunzione da parte di quest'ultimo dei relativi oneri economici. Copia del contratto stipulato tra fornitore e utente dovrà essere trasmesso dal fornitore al Servizio Sociale dei Comuni come previsto dalla relativa documentazione
- fatturare tutti gli interventi /servizi erogati a favore dell'utente;
- comunicare la propria eventuale cancellazione definitiva dall'Albo dei soggetti "accreditati", agli utenti autorizzati con i quali ha stipulato un contratto di servizio,

garantendo, comunque, la fornitura degli interventi previsti nei singoli progetti personalizzati, per un periodo di almeno 15 giorni;

- vietare che il personale addetto all'assistenza accetti compensi o benefici o liberalità, di qualsiasi natura, dall'utente e/o dalla sua famiglia;
- attenersi, nello svolgimento degli interventi, a quanto indicato nel Piano Assistenziale Individualizzato, seguendo le indicazioni contenute nei disciplinari allegati:

Doc.1 – “Beneficiari dei servizi di assistenza domiciliare”;

Doc.2 – “Interventi – Modalità operative Assistenza alla persona”;

Doc. 3 – “Procedure/modulistica relativi all' accesso ai servizi/interventi di assistenza”;

Doc. 4 – Procedure di accesso ai servizi”

Doc. 5 – Procedure di controllo degli interventi”.

In presenza delle tipologie di utenti individuati al disciplinare n. 1 “ Beneficiari dei servizi di assistenza ” il fornitore prescelto deve prestare un'attenzione speciale giustificata da una maggiore vulnerabilità e dalla mancanza di reti di riferimento ed impiegare personale idoneo a seguire la complessità del processo di aiuto, nonché individuare una figura che sia un riferimento certo e costante per il Servizio Sociale di Comune - che di norma è l'assistente sociale referente del caso.

Il fornitore è tenuto a garantire all'utente il diritto alla privacy e ad assicurare comportamenti, da parte dei propri operatori, volti alla tutela della sicurezza personale degli utenti e al controllo dell'accesso alle loro abitazioni. A questo scopo, elabora un codice comportamentale (es.: tenuta delle cartelle personali degli utenti, sistema di riconoscimento dei propri operatori assistenziali, specialmente in caso di sostituzione) al quale i propri addetti devono attenersi.

Qualora accadesse che il personale addetto, presentandosi a casa dell'utente, ne rilevi l'assenza, è fatto obbligo al fornitore, ottemperando comunque alla procedura di emergenza di cui al doc.2 e concordata nelle sue modalità procedurali, di informare immediatamente, anche telefonicamente o altro sistema concordato, il Servizio Sociale dei Comuni, che si attiverà per verificare i motivi di tale assenza e dell'impedimento all'attuazione degli interventi previsti a tutela dell'utente.

#### **4.3 Doveri ed obblighi particolari del Fornitore nei confronti dell'utente che si rivolge a lui autonomamente**

Il fornitore contattato da coloro che intendono fruire delle sue prestazioni, in totale autonomia, in quanto legittimato dall' “accreditamento”, è tenuto a:

- informare l'utente dell'esistenza del Servizio Sociale, delle sue funzioni e delle modalità di accesso, in modo che questi possa consapevolmente valutare l'opportunità di interessare lo stesso per le proprie esigenze;
- informare l'utente e/o la sua famiglia sulle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni e sui relativi prezzi praticati per l'erogazione del servizio nella modalità dell' “accreditamento” per i singoli interventi;

- concordare con il richiedente, dopo aver raccolto tutti gli elementi di conoscenza necessari, un programma assistenziale personalizzato nel quale sono indicati, in funzione degli obiettivi assistenziali individuati, la tipologia degli interventi/servizi, gli operatori coinvolti e le funzioni che sono chiamati a svolgere, la durata complessiva del programma, articolata per frequenza e tempi ed il relativo costo;
- concludere direttamente con l'utente e/o la sua famiglia il contratto d'acquisto degli interventi e dei servizi che, qualora siano del tipo "alta intensità assistenziale" come validati dall'Ente Gestore del Servizio Sociale dei Comuni, devono prevedere i medesimi prezzi dichiarati dal fornitore per l'accreditamento e rispettare i principi ed i criteri indicati nel presente progetto organizzativo funzionale

#### **4.4 Obblighi particolari del fornitore nei confronti delle Amministrazioni**

Il fornitore, con la richiesta di "accreditamento" assume l'obbligo di mantenere i requisiti che hanno giustificato tale legittimazione e, che ne hanno garantito i livelli di qualità soggettivi ed oggettivi, che lo rendono idoneo a fornire prestazioni sovvenzionabili.

Il fornitore "accreditato", non oltre tre giorni dalla richiesta di prestazione dell'utente autorizzato, deve prendere atto degli elementi del progetto assistenziale individualizzato contenuti nel titolo d'acquisto e stipulare il contratto con l'interessato – salvo diversi accordi con l'utente.

Copia del contratto sottoscritto per il servizio di assistenza, devono essere trasmessi al Servizio Sociale dei Comuni, via fax o e-mail o posta celere; tale trasmissione deve essere compiuta immediatamente e, comunque, entro e non oltre il settimo giorno successivo alla data della stipula.

Dopo la stipula, deve comunicare formalmente al Servizio Sociale, la data di inizio dell'intervento, che deve avvenire entro cinque giorni dalla stipula stessa, salvo diverso accordo con l'utente.

Il Referente operativo del progetto assistenziale della ditta accreditata deve impostare e sovrintendere il primo intervento al domicilio dell'anziano; deve altresì accordarsi con la ASRC del Servizio Sociale per le verifiche e gli adattamenti eventuali del programma assistenziale da effettuarsi dopo il primo mese dall'inizio dell'intervento.

Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nel monte orario degli interventi verrà modificato il "titolo d'acquisto". Se la modifica riguarda la tipologia degli interventi sarà sufficiente la modifica del P.A.I.

Il fornitore dovrà operare in collaborazione e sinergia con il Servizio Sociale dei Comuni ed, in particolare, attenersi a tutte le prescrizioni, oneri ed adempimenti prescritti nel progetto del modulo gestionale del servizio e, specificatamente, a quanto previsto nei relativi disciplinari.

Il soggetto fornitore legittimato deve agire quale parte attiva nel complesso sistema di tutela del benessere dell'utente e tenere aggiornato il Servizio Sociale, sull'evoluzione del processo di integrazione sul territorio, in sinergia con le risorse allargate (es. organismi non lucrativi di attività sociale, fondazioni, enti di promozione, etc.).

Il fornitore deve documentare, periodicamente, al Servizio Sociale dei Comuni le azioni che pone in essere per il miglioramento della qualità dei servizi erogati a favore degli utenti e

consentire l'accesso, a tutta la documentazione ed all'attività che svolge per erogare gli interventi a favore dei singoli utenti.

Il fornitore, decaduto dall'Albo, dovrà immediatamente consegnare al Servizio Sociale dei Comuni tutta la documentazione, compresa quella informatica, connessa ai progetti assistenziali personalizzati, relativi agli utenti autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti.

## **5. Ruolo e funzioni del Comune**

La rilevazione dei bisogni dell'utente è una funzione attribuita ai Comuni che promuovono la qualità della vita ed i diritti di cittadinanza della persona attraverso un sistema integrato di interventi/servizi.

Il sistema integrato significa attivazione del collegamento operativo e promozione di sinergie professionali tra tutti i servizi del territorio, al fine di assicurare continuità assistenziale e di cura ed appropriatezza tra servizi attivati e bisogni valutati.

In tale ottica, si dovrà dare impulso alle risorse della collettività locale anche tramite forme innovative di collaborazione e favorire la reciprocità tra gli individui nell'ambito della vita comunitaria.

Le Amministrazioni Comunali, attraverso il proprio Servizio Sociale dei Comuni, garantiscono la valutazione della domanda di aiuto e la elaborazione/verifica del progetto assistenziale, riconoscendo all'utente ed alla sua famiglia il diritto di essere protagonista del proprio progetto di assistenza. A tale fine, l'utente e la sua famiglia che si rivolgono al Servizio Sociale dei Comuni, partecipano e collaborano alla formazione del progetto assistenziale.

I principi di definizione di sistema integrato di interventi, servizi sociali e sociosanitari trova definizione all'interno del Piano di Zona elaborato secondo le vigenti normative regionali.

I Comuni di propria iniziativa o per il tramite del Servizio Sociale dei Comuni assicurano e svolgono pregnanti compiti di controllo, vigilanza e tutela, avvalendosi di tutte le strutture di cui dispone, nei confronti degli utenti del Servizio.

## **6. Luoghi di erogazione del servizio.**

L'erogazione degli interventi del servizio di assistenza domiciliare deve avvenire per le attività di cura alla persona e tutela della sua salute presso il domicilio dell'utente. Sono da ritenersi esclusi gli alloggi degli anziani all'interno di strutture abitative protette per le quali si interviene con altra modalità.

## **7. Interventi/servizi non resi .**

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, l'utente deve osservare le seguenti procedure :

### **a) Casi di assenza programmata**

La persona o un suo familiare, deve comunicare al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio, quale termine ultimo, entro le ore 17.30 del giorno precedente quello di sospensione.

Nel caso in cui gli interventi non siano resi, a causa della mancata preventiva comunicazione della sopravvenuta impossibilità, il fornitore avrà diritto a percepire un rimborso forfetario definito "mancato intervento" come da disciplinare tipo..

#### **b) Casi di assenza improvvisa**

Il Servizio Sociale o l'Assistente Sociale che, per qualunque fonte, viene a conoscenza che le prestazioni degli interventi progettati non sono state rese per assenza dall'abitazione, comunque motivata, dell'utente, in particolare per i casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati, comunica via fax o e-mail o altra forma concordata al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Nel caso in cui il fornitore si sia recato al domicilio dell'utente per l'intervento e ne abbia rilevato l'assenza determinata da eventi improvvisi ne deve dare comunicazione al servizio e verranno applicati gli accordi operativi per il riconoscimento del mancato intervento.

Una volta che il fornitore ha avuto comunicazione della durata presunta dell'interruzione del servizio nessun corrispettivo gli è dovuto per tale periodo.

### **8. Vigilanza e controllo.**

Le strutture competenti dei Comuni garantiscono il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori "accreditati".

In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti "accreditati" mantengano il possesso dei requisiti indispensabili e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli elaborati del progetto organizzativo e funzionale del sistema di "accreditamento".

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del progetto assistenziale personalizzato; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori "accreditati" sono tenuti ad attivare a tal fine possono essere richieste ai fornitori "accreditati", informazioni, notizie dettagliate, documentazioni e relazioni.

Le forme di controllo possono avere anche carattere ispettivo.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standards quanti-qualitativi predeterminati in relazione alle tipologie di interventi/servizi da erogare.

La valutazione ed il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale. Strumenti e le metodologie di controllo sono dettagliatamente descritti nel relativo disciplinare.

### **9. Prezzo degli interventi**

I prezzi relativi alle tipologie d'intervento di cui al Documento 2 – definiti ad alta intensità assistenziale si ritengono differenziabili rispetto a quelli a bassa o media intensità assistenziale pertanto la proposta può contenere tale differenziazione.

Il prezzo orario delle prestazioni erogate di cui ai punti n° 1,2,3,4,5,6,9, IVA ESCLUSA deve essere compreso nella forbice sotto indicata:

***Prezzo orario onnicomprensivo minimo Euro 16,83***

***Prezzo orario onnicomprensivo massimo: Euro 22,12***

L'indicazione del prezzo nel contratto con l'utente s'intende comprensiva di tutta la struttura dei costi quali, ad esempio, l'incidenza dei trasporti, delle distanze tra il domicilio dell'utente e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell'operatore, la disponibilità di operatori in lingua slovena, le maggiori prestazioni nell'arco della giornata e maggior numero di accessi giornalieri, IVA ESCLUSA

Il Prezzo si intende non modificabile prima di un anno dall'inserimento nell'albo dei fornitori ed adeguabile, eventualmente e su richiesta della ditta, all'indicizzazione ISTAT per gli ulteriori 4 anni

#### **10. Norme transitorie e finali.**

Si opererà attraverso le seguenti fasi preliminari:

- a) emanazione e pubblicizzazione di un avviso da parte del Comune Ente Gestore del Servizio Sociale dei Comuni con il quale si informano tutti i soggetti interessati che possono presentare istanza per l'iscrizione all'Albo dei soggetti "accreditati";
- b) verifica delle domande e formazione dell'Albo dei soggetti accreditati;
- c) incontri specifici tra il Servizio Sociale dei Comuni e tutti i soggetti fornitori "accreditati", mirati alla conoscenza ed agli approfondimenti del nuovo modello gestionale

**FIRMA IN CALCE AD OGNI PAGINA**